دراسة مدى توافر متطلبات الإدارة الالكترونية في مصلحة الأحوال المدنية فرع المرج من وجهة نظر موظفيها

عبدالجليل عمر البدري
عضو هيئة التدريس بكلية الاقتصاد ـ المرج
Abdalglel.omar@uob.edu.ly

فيصل حسن صلهوب
عضو هيئة التدريس بكلية الاقتصاد ـ المرج
faisal.salhoub@uob.edu.ly

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدنية فرع المرج ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المصلحة والبالغ عددهم (161) موظفاً اختيرت عينة عشوائية مكونة من (113) مفردة ، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وبعد عملية التوزيع والاسترداد والفرز للاستمارات ، خضعت (96) استمارة للتحليل ، وتم استخدام البرنامج الإحصائي للتحليل (spss) لتحليل البيانات، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج مفادها أن المتطلبات المالية ليست متوفرة بشكل كافٍ في المصلحة محل الدراسة.، كذلك بينت الدراسة أن المتطلبات التقنية والمتطلبات الأمنية والمتطلبات البشرية تتوافر بدرجة مرتفعة، وأن المتطلبات الإدارية تتوافر بدرجة متوسطة في المصلحة محل الدراسة، وكذلك بينت الدراسة أن متطلبات الإدارة الإلكترونية بجميع ابعادها مجتمعة ، متوافرة بدرجة مرتفعة، وقدمت الدراسة عدة توصيات قد تساهم في الرفع من مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة محل الدراسة.

كلمات مفتاحية: (الإدارة الإلكترونية, مصلحة الأحوال المدنية, متطلبات الإدارة الإلكترونية)

Abstract

This study aimed to determine the availability of e-management requirements in the Department of Civil Registration, Al-Marg branch. The study population consisted of all department employees, totaling 161 individuals. A random sample of 113 employees was selected. To achieve the study's objective, a questionnaire was used as a data collection tool. After distribution, retrieval, and sorting of the questionnaires, 96 were analyzed using the SPSS statistical program. The study concluded several key findings:

- Financial requirements are not adequately available in the studied department.
- The study indicated a high availability of technical, security, and human requirements.
- Administrative requirements were found to be moderately available in the department.

• The study also showed that e-government requirements, in all their dimensions, are collectively available at a high level.

• The study provided several recommendations that may enhance the implementation of e-government in the studied department.

Key words: e- management, Department of Civil Registration , e- management requirements

المقدمة

أولاً : الإطار العام للدراسة:

1-1- مقدمـــة: .

يعد التقدم التكنولوجي من أبرز ســمات العصــر الحديث ، حيث كان لهذا التقدم الأثر الكبير في كافة مناحي الحياة على مســتوى الدول والمنظمات والأفراد، ووصــل الأمر إلى أن هذا التقدم أصــبح معياراً للحكم على مدى التقدم أو التطور بشــكل عام من عدمه، حيث صــنفت الدول إلى دول متقدمة وأخرى متخلفة أو بمعنى أدق دول العالم الأول ودول العالم الثاني ودول العالم الثالث، وباعتبار أن تقدم الدول هو في الأســاس تقدم لمؤســســاتها ، لذى نرى أن الكثير من المنظمات اســتفادت من هذا التطور باعتماد تقنيات حديثة لإنجاز أعمالها ، بما في ذلك اعمال الإدارة حيث تم اســتبدال الأســاليب التقليدية تدريجياً بالأســاليب الحديثة المعتمدة على الحاســب الآلي والإنترنت. وهذا ما يطلق عليه الإدارة الإلكترونية، والتي أصــبحت أمراً ضــرورياً لتوفير الوقت والجهد والمال، وإنجاز الأعمال بالكفاءة والجودة المطلوبة ، ونظراً لما تقدمه مصــلحة الأحوال المدنية من خدمات للجمهور، وما تحتويه هذه المصــلحة من معلومات، وما لهذه المعلومات من خصــوصــية أمنية أيضاً، رأى الباحثان إعداد هذه الدراسة لمعرفة مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسة الخدمية.

1-2- الدراسات السابقة: .

يقدم الباحثان في هذه الفقرة مجموعة من الدراســات الســابقة ذات العلاقة بموضــوع البحث مرتبة حســب تاريخها من الأقدم إلى الأحدث.

1-2-1 دراسة خوالدة (2015):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفســهم، وفيما إذا كان ذلك يختلف تبعاً لمتغيرات : الجنس ، و ســنوات الخبرة والمؤهل العلمي، واســتخدم الباحث الاســتبانة كأداة لجمع البيانات وأظهرت نتائج هذه الدراســة أن تصــورات المديرين كانت عالية لجميع

المجالات، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\propto \leq 0{،}05$) في تصورات المديرين تعزى للجنس لصالح الذكور ، ومستوى الخبرة الأعلى ، و للمؤهل العلمي لصالح درجة الدبلوم إلى بكالوريوس فأعلى .

1-2-2 دراسة علوان (2017): .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قدرة تطبيق الإدارة. الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\propto \leq 0{،}05$) بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة، وأيضاً توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\propto \leq 0{،}05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مجال المتطلبات القانونية، تعزى لسنوات الخدمة لصالح الذين سنوات خدمتهم أقل من خمس سنوات.
- كذلك توصلت هذه الدراسة إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\propto \leq 0{،}05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تعزى للمتغيرات (الجنس – سنوات الخدمة –المسمى الوظيفي – المؤهل العلمي – نوع المحكمة) .

1-2-3 دراسة البدري وآخرين (2018): .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي، وتكون مجتمع الدراسة من مديري الفروع ومساعديهم ورؤساء الأقسام بفروع مصرف الوحدة بمدينة بنغازي. تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك أثراً موجباً ذا دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي، وأن الأبعاد التشريعية والبشرية هي الأقوى تأثيراً على التطوير التنظيمي بمصرف الوحدة.

1-2-4 دراسة خير الدين ورضا (2019): .

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها: ضرورة الإسراع في تطبيق توافر المتطلبات المالية عن طريق تخصيص الدولة لمبالغ مالية

تستثمر في تطوير برامج الإدارة الضريبية، بالإضافة إلى اعتماد المتطلبات المادية، والكفاءات البشرية، ومتطلبات الأمن والسلامة ، والمتطلبات القانونية والتشريعية كآلية إلزامية في جهاز الضرائب.

1-2-5 دراسة القحواتش (2020):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الآداب جامعة صبراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والموظفين، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في إجراء هذه الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود معوقات إدارية تتمثل في ضعف دعم وزارة التعليم العالي لسياسة الإدارة الإلكترونية، أيضاً من نتائج هذه الدراسة وجود معوقات تقنية مثل نقص المختصين في صيانة الأجهزة، وأيضاً وجود معوقات بشرية مثل عدم وجود دورات أو محاضرات للتوعية بمفهوم الإدارة الإلكترونية، وكذلك معوقات مالية متمثلة في عدم توافر الدعم المالي اللازم للاستعانة بالخبراء والمختصين.

1-2-6 دراسة الحاسي (2021):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية بأبعادها (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، والمتطلبات الأمنية، والمتطلبات المالية). وبين الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي الفروع الرئيسية للمصارف التجارية العامة في مدينة بنغازي.

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج مفادها أن درجه تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين بالفروع الرئيسية محل الدراسة كانت متوسطة ، وهناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية عالية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة في مدينة بنغازي.

1-2-7 دراسة الحمودي (2021):

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق النمو بمصنع الدقيق بصرمان من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أهم أهداف الدراسة التعرف على اهتمام وتوجه القيادات الإدارية بمصنع الدقيق بصرمان للتحول للإدارة الإلكترونية وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- قلة درجة اهتمام القيادات الإدارية بالمنظمة المذكورة بدراسة وتحليل جميع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي أثر سلباً على تحقيق جميع معايير النمو للمنظمة محل الدراسة.

- ضعف معرفة وإدراك القيادات الإدارية لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق النمو للمصنع المذكور.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات من أهمها ضرورة الاهتمام بدراسة وتحليل جميع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي سيساهم في تمكين المصنع محل الدراسة من القدرة على النمو والتطور.

1-2-8 التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين أنها تتفق مع الدراسة الحالية في استخدامها للمنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، إلا أن أوجه الخلاف ما بين هذه الدراسة والدراسات السابقة هي أن أغلب الدراسات السابقة ربطت موضوع الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل ببعض المتغيرات الأخرى مثل التطوير التنظيمي كدراسة البدرى وآخرين (2018) ، وكذلك الأداء الوظيفي مثل دراسة الحاسى (2021) ، كذلك أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق النمو مثل دراسة الحمودي (2021) ، في حين أن الدراسة الحالية لم يتم ربطها أو دراسة علاقتها بأي متغير آخر .

وإنما ركزت على مدى توافر مجموعة من المتطلبات التي تعتقد أن وجودها ضروريا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة ، أيضاً من أوجه الاختلاف ما بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة هو البيئة التي طبقت فيها هذه الدراسة، حيث أنها طبقت على موظفي مصلحة الأحوال المدينة ، في حين أنه وعلى حد علم الباحثان لم تجري اي دراسة سواء المذكورة في هذه الدراسة. او الدراسات الأخرى التي أطلع عليها الباحثان ولم تذكر، على مصلحة الأحوال المدينة.

1-3- مشكلة الدراسة:

تعد الإدارة الإلكترونية سمة من سمات تقدم المجتمعات الحديثة ، بل إنها أصبحت الوسيلة الأكثر رواجاً واستخداماً لخلق الميزة التنافسية للمنظمات في تلك المجتمعات، ونظراً لما تحققه الإدارة الإلكترونية من كفاءة وجودة في العمل، وتخفيض في الجهد والتكلفة ، و اختزال ذلك الكم الهائل من الأعمال الورقية في تلك الأساليب التقنية المتمثلة في الإدارة الإلكترونية ، ونظراً لكون مصلحة الأحوال المدينة من المؤسسات الخدمية التي تقدم خدماتها لكافة أفراد المجتمع دون استثناء ، والتي من المفترض أن تقدم هذه الخدمات بالكفاءة والجودة المطلوبة ، فقد تبلورت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي : ما مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدنية من وجهة نظر موظفيها؟ .

1-4- أهداف الدراسة: .

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1-3-1- معرفة مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدنية فرع المرج.

3-1-2- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يؤمل الأخذ بها من قبل إدارة مصلحة الأحوال المدنية في اتجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

1-5- أهمية الدراسة: .

تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو الإدارة الإلكترونية، خاصة وأن هذه الدراسة سوف. تجرى على أهم المؤسسات وأكثرها حساسية من حيث المعلومات والبيانات التي توفرها ألا وهي مصلحة الأحوال المدينة، كما يمكن أن تفيد هذه الدراسة مسؤولي مصلحة الأحوال. المدنية في بيان أهمية استخدام أو إدخال أساليب الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري بدلا من الأساليب الإدارية التقليدية.

وأخيراً يأمل الباحثان بأن تضيف هذه الدراسة شيئاً إلى رصيد المعرفة في مجال الإدارة الإلكترونية وإثراء المكتبة في هذا الجانب، كذلك تقديم توصيات ومقترحات يمكن أن يستفاد منها في إجراء دراسات لاحقة، أو إيجاد حلول لبعض الصعوبات والمشاكل. التي تواجه متخذي القرارات في مجال الإدارة الإلكترونية.

1-6- حدود الدراسة: .

- **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على موظفي مصلحة الأحوال المدنية في مدينة المرج.
- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة على مصلحة الأحوال المدينة في فرع مدينة المرج، والمكاتب التابعة لها.
- **الحدود الزمنية:** جمعت بيانات هذه الدراسة خلال الفترة من شهر 8 إلى شهر 11 سنة 2024

1-7- فرضيات الدراسة: .

الفرضية الرئيسية: لا تتوافر في مصلحة الأحوال المدنية فرع المرج المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات المالية – المتطلبات التقنية – المتطلبات الامنية – المتطلبات البشرية – المتطلبات الإدارية) ، ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية التالية:

- لا تتوافر المتطلبات المالية في مصلحة الأحوال المدنية فرع المرج – كإحدى متطلبات الإدارة الإلكترونية
- لا تتوافر المتطلبات التقنية كإحدى متطلبات الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدنية فرع المرج.
- لا تتوافر المتطلبات الأمنية كإحدى متطلبات الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدنية المرج.
- لا تتوافر المتطلبات البشرية كإحدى متطلبات الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدنية المرج.

- لا تتوافر المتطلبات الإدارية كإحدى متطلبات الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدنية المرج.

ثانيـــاً : الجانــب النظــري:

2-1 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

لقد شـــهدت الإدارة كغيرها من المجالات الأخرى. تطوراً ملحوظاً، حيث تدرجت الإدارة بشـــكل عام من الأســـاليب البدائية البسيطة إلى أن وصلت إلى استخدام التكنولوجيا وإدخالها في العمليات والوظائف الإدارية.

إن التحولات السـريعة التي شـهدها القرن الحالي هي في الحقيقة نتائج التراكمات الحاصـلة في الماضـي، وبناءً على ذلك تعد الإدارة في تطور مســتمر، وأنه لا يمكن التنبؤ بحركتها ومســتقرها، إلا أن الإدارة أصـــحت تســير على هدف. ومعطيات التقنية وتطورها، وأن الكثير من الأنشــطة الإدارية قد تغيرت كثيراً عما كانت عليه في الســابق من حيث الأداء والتطبيق وذلك بسـبب التقنية، فالإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي اسـتخدام الوسـائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان: (أحمد،2009:25)

لقد عرفت الإدارة الإلكترونية من قبل الكثير من الباحثين، وسوف نورد بعض من هذه التعريفات فيما يلي:

الإدارة الإلكترونية: هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشـــبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشـــركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشـــركة. (توفيق: 2007 : 41) .

الإدارة الإلكترونية: هي إسـتراتيجية إدارية لعصـر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضـل للمواطنين والمؤسـسـات ولزبائنهم (الإدارة الخاصة منهم) مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث، من أجل اســـتغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المســـتهدفة وبالجودة المطلوبة: (الكبيسي 2008 : 31) .

الإدارة الإلكترونية: هي توظيف التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصـــالات وفي إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه، بما يحقق التكامل بين إدارات المنظمة لتحقيق أهدافها واســتثمار مواردها وتحســين أدائها. (الحســيني، الخيال: 2013 : 54) إنطلاقاً من التعريفات السابقة فقد عرف الباحثان الإدارة الإلكترونية على أنها:

هي أســلوب إداري حديث يتم وفقاً له أداء كافة الأعمال والأنشــطة الإدارية من خلال توظيف التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصـــالات كبديل للعمل الإداري التقليدي اليدوي ، وذلك من أجل اســـتغلال أمثل للوقت والجهد والمال، والوصول لمخرجات ذات كفاءة وجودة عالية.

2-2 أهمية الإدارة الإلكترونية:

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، بالإضــافة إلى أن الإدارة الإلكترونية تعتبر نوعاً من الاســتجابة لتحديات القرن الحالي، والذي يوصــف. بأنه عصر السرعة والعولمة وعصر ثورة المعلومات وغيرها من الصفات الأخرى، فمن غير المنطقي أن تعمل الإدارة في القرن الواحد والعشرون الذي يتصف بالصفات المذكورة سلفاً بأدوات وأسلوب الإدارة التقليدية (ياسين – 2005 : 37) .

إن الإدارة الإلكترونية يمكن من خلالها إجراء تحســـينات فعالة في المنظمات الحديثة، حيث أنه لها دور كبير في تحســـين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة البيانات لمن أرادها بأقل جهد ممكن، أيضـــاً من أهمية وفوائد الإدارة الإلكترونية أنها تعتبر مدخلاً معاصــراً لتحديث المنظمات والقضــاء على كل مشــاكل وعيوب الإدارة التقليدية، ويمكن أن نوجز فوائد وأهمية الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية (عمار – 2009 : 34) .

2-2-1 تبسـيط الإجراءات داخل المؤسـسـات، وهذا ينعكس إيجابياً على مسـتوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة.

2-2-2 اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة

3-2-3 الدقة والوضوح فى العمليات الإدارية المختلفة

2-2-4 تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخلياً وخارجياً.

2-2-5 إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقلل استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابياً على عمل المؤسسة.

2-2-6 إن تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدى إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى .

2-2-7 الإدارة الإلكترونية سوف تؤدى إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل، لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

2-3 أهداف الإدارة الالكترونية:

تسعى المنظمات من خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية واستخدام تقنياتها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكرها فيما يلي: (حامد 2015: 228)

2-3-1 تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.

2-3-2 زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

2-3-3 استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم فى كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

2-3-4 الغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدى إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

2-3-5 الغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكترونية مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق ، والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

2-3-6 القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد، وتسهيل تقسيم العمل والتخصص له.

2-2-7 الغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

2-3-8 إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة ، وفكرة العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن .

2-4 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك مجموعة من المتطلبات الأساسية أو الأساسيات الضرورية التي لا يمكن أن تعتمد أو تطبق الإدارة الإلكترونية إلا بوجودها ومن هذه المتطلبات ما يلي: (الاقرع 2020 : 139)

2-4-1 المتطلبات الإدارية:

ضـرورة وجود قيادات إدارية الكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة، ولذا ينبغي تحديد أهداف ورغبات الإدارة بشكل صحيح، والتخطيط الفعال لاحتياجات النظام ومشاركة الإدارات الرئيسية في المنظمة في الإعداد والتصميم للنظام.

2-4-2 المتطلبات التقنية:

تشـكل حجر الأسـاس لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشـروع، ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضـمان سـريتها وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باسـتخدام الشـبكات الإلكترونية بصحتها ومصداقيتها، وتوفير متطلبات نجاح تطبيق الادارة الإلكترونية.

2-4-3 المتطلبات البشرية:

العنصـر البشـرى يعتبر من أهم الموارد التي يمكن اسـتثمارها لتحقيق النجاح في أي مشـروع وفى أي منظمة، لذلك يعتبر ذا أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعليه يجب توفير العناصـر المؤهلة ومواصـلة تدريبها وتسـميتها باستمرار لمواكبة التطور التكنولوجي بكافة أبعاده .

2-4-4 - المتطلبات الأمنية:

على الرغم من كل ما يقدمه عصـر المعلوماتية في الوقت الحاضـر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات تواجه سـرية المعلومات، وتتضـمن السـرية عدة محاور منها التكامل، وتوفير المعلومات، ومعرفة دخول أي شـخص إلى المعلومات وأمن المعلومات

2-4-5 المتطلبات المادية:

ضـرورة وجود متطلبات مادية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق نظم وأسـاليب الإدارة التقليدية، ومن أهم متطلباتها، التخطيط المالي الرشـيد، ورصـد المخصـصـات الكافية، مما يقتضـي إعادة النظر في نظام الأولويات ، وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب.

ثالـــثاً: الدراسة الميدانية:

3-1 منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق هدف الدراسة قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في وصف موضوع الدراسة من خلال الكتب والدوريات والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وكذلك تحليل البيانات الأولية المتحصل عليها من إجابات أفراد العينة من خلال أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة

3-2 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراســة في كافة موظفي مصــلحة الأحوال المدينة فرع المرج المنتظمين في أعمالهم والبالغ عددهم 161 موظف ونظراً لصـعوبة إجراء المسـح الشـامل لكافة أفراد المجتمع فقد تم اختيار عينة عشـوائية وفقاً لجدول مورجان حيث بلغ حجم العينة المختارة 113 مفردة، ومن ثم تم توزيع الاسـتبانة على افراد عينة الدراسـة ،حيث اسـترد منها 102 اسـتمارة بنسـبة اسـترداد بلغت 90% و بعد فحص الاسـتمارات المسـترددة تبين أن هناك عدد 6 اسـتمارات غير صـالحة للتحليل الإحصـائي، بسـبب تكرار الإجابات في خانة واحدة في البعض منها وعدم الإجابة على بعض الفقرات في البعض الآخر، وبالتال كان عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل هي 96 استمارة وبنسبة 85% من إجمالي الاستمارات الموزعة.

3-3- أداة الدراسة:

تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات حول مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدينة فرع المرج ، وفى هذا الصدد فقد استعان الباحثان بالدراسات السابقة وتحديداً دراسة (عمار، 2009) بتصرف بسيط وذلك بما يتماشـى مع أهداف الدراسـة. تكونت اسـتمارة الاسـتبيان من جزئين، يحتوي الجزء الأول منها على الخصـائص الشـخصـية لأفراد العينة أو المبحوثين مثل (المستوى التعليمي – عدد سنوات الخبرة – المسمى الوظيفي . الجنس).

أما الجزء الثاني من الاســتمارة فهو عبارة عن الفقرات المكونة لمتطلبات الإدارة الإلكترونية وعددها (37) فقرة موزعة على خمسة أبعاد كالاتي:

البعد الأول: المتطلــبات الماليــة اشتملــت على 5 فقرات

البعد الثاني: المتطلــبات التقنيــة اشتملــت على 7 فقرات.

البعد الثالث: المتطلــبات البشـرية اشتملـت على 7 فقرات .

البعد الرابع: المتطلــبات الأمنيــة اشتملــت على 6 فقرات.

البعد الخامس: المتطلـبات الإداريــة اشتملــت على 12 فقرة .

3-4- الأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسة:

بعد عملية تجميع الاســـتمارات وترميزها بناء على مقياس ليكرت الخماســـي، تم تحديد طول فترة المقياس والأوزان النسبية والاتجاه لعبارات الأبعاد المختلفة كما هو موضح بالجدول رقم (1).

جدول رقم (1) لتفسير النتائج الوصفية

المتوسط المرجح		الاتجاه	الوزن النسبي (%)		المستوى
من	إلى أقل من		من	إلى أقل من	
1	1.8	غير موافق بشدة	20	36	منخفض جدا
1.8	2.6	غير موافق	36	52	منخفض
2.6	3.4	محايد	52	68	متوسط
3.4	4.2	موافق	68	84	مرتفع
4.20	إلى أقل من أو تساوي 5.0	موافق بشدة	84	إلى أقل من أو تساوي100	مرتفع جدا

وبعد ذلك تم استخدام البرنامج الإحصائي (Spss) في معالجة البيانات التي تم تجميعها، وتحليل النتائج في ضوء أهداف وفرضيات الدراسة، حيث استخدمت من خلال هذا البرنامج الأساليب الإحصائية التالية:

- مقاييس النزعة المركزية المتمثلة في الوسط الحسابي المرجح لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبيان وتحديد الأهمية النسبية لكل محور على حدة. كذلك تم حساب الانحراف المعياري لقياس مدى التشتت في الاجابات عن القيمة المتوسطة لها.
- اختبار(T) لمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف ذا دلالة معنوية للوسط الحسابي عن الوسط الفرضي للمقياس
- اختبار Kolmogorov – Smirnov لمعرفة مدى اتباع المتغير الرئيسي للتوزيع الطبيعي
- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وذلك لمعرفة تكرار الإجابات لدى أفراد عينة الدراسة.

3-5 عرض وتحليل نتائج الدراسة:

3-5-1 الخصائص العامة للمبحوثين:

قام الباحثات باستخراج جداول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية للتعرف على خصائص العينة التي اختيرت بطريقة عشـوائية من بين العاملين، وقد تبين أن (44.8%) من المبحوثين يحملون مؤهل جامعي أو ما يعادله، بينما بلغت نسـبة المبحوثين الذين أتموا المرحلة الثانوية أو ما يعادلها (42.7%) ونسـبة قليلة تحصـلوا على الإجازة العليا أو الدقيقة، وقد قلت مدة خدمة (70.8%) من المبحوثين عن 10 ســنوات، والنســبة الأكبر من المبحوثين كانوا موظفين (87.5%)، ومعظم المبحوثين هم من فئة الذكور (94.8%) والجدول رقم (2) يوضح ذلك.

جدول (2) التوزيعات التكرارية الخصائص أفراد العينة

		العدد	%
المستوى التعليمي	أقل من الثانوية عامة	9	9.4
	ثانوية عامة أو ما يعادله	41	42.7
	بكالوريوس أو ما يعادله	43	44.8
	ماجستير أو دكتوراة	3	3.1
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	32	33.3
	من 5 سنوات أقل من 10 سنوات	36	37.5
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	19	19.8
	من 15 سنة فأكثر	9	9.4
المُسمى الوظيفي	موظف	84	87.5
	مشرف وحدة	5	5.2
	رئيس قسم	5	5.2
	مدير إدارة	2	2.1
الجنس	ذكر	91	94.8
	أنثى	5	5.2
	المجموع	96	100.0

3-5-2 اختبار مدى إتباع متغير الدراسة للتوزيع الطبيعي: .

قام الباحثان بالتحقق من تبعية متغير الدراسة للتوزيع الطبيعي وذلك لتحديد الأساليب الإحصائية التي ستستخدم في اختبار فرضيات الدراسة، ومن أجل ذلك تم استخدام اختبار Kolmogorov - Smirnov كما هو موضح بالجدول رقم (3)

جدول (3) نتائج اختبار Kolmogorov Smirnov لاختبار تبعية المتغير الرئيسي للتوزيع الطبيعي

المتغير الرئيسي	قيمة احصائي الاختبار	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية
متطلبات الإدارة الإلكترونية	**.076**	**96**	**.200***

يتبين من خلال نتائج اختبار تبعية متغير الدراسة للتوزيع الطبيعي، أن هذا المتغير يتبع التوزيع الطبيعي، حيث زادت القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة إحصائي الاختبار عن مستوى المعنوية المفترض ($\propto = 0.05$) وبناءً على هذه النتيجة فإننا نستطيع استخدام الأساليب المعلمية للتحقق من صحة فرضيات الدراسة.

3-5-3 عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمتغير الدراسة "متطلبات الإدارة الإلكترونية"

3-5-3-1 البعد الأول: المتطلبات المالية: .

دلت النتائج الوصفية الخاصة ببعد المتطلبات المالية أن المتوسط المرجح العام له قد بلغ (3.088) وانحراف معياري (1.065) ووزن نسبي (61.8%)، وبحسب معيار ليكرت الوارد بالجدول رقم (1) فإن توافر المتطلبات المالية جاءت متوسطة.

تفصـــيلياً فإن عبارة – يتوافر الدعم المالي اللازم لصـــيانة الأجهزة والبرامج. قد جاءت في الترتيب الأول من حيث الأهمية بين العبارات المكونة لهذا البعد، فقد حصـلت على وزن نسـبى مرتفع بلغ (68.8%) ، جاءت بعد هذه العبارة من حيث الأهمية العبارة التي تقول "يتوافر الدعم المالي اللازم للاســـتعانة بمدربين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني " و حصـــلت على وزن نســبى متوســط بلغ (65.4%)، ثم جاءت عبارة " يتوافر الدعم المالي اللازم لتصـــميم وتطوير البرامج الإلكترونية حيث حصـــلت على وزن نســبى متوســط بلغ (62.9%) ، ثم عبارة " يتوافر الدعم المالي اللازم الشـــراء التقنيات الإلكترونية) بوزن نســـبي (59.6%) ، وفى آخر الترتيب من حيث الأهمية جاءت عبارة " يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني" بوزن نســـبى متوســـط بلغ (52.1%) ويرى الباحثان أن جميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة باستثناء العبارة التي تقول "يتوافر الدعم المالي اللازم لصيانة الأجهزة والبرامج " فقد جاءت ضـمن المسـتوى المرتفع، وهذا يدلل على أن هناك قصـوراً في كثير من الجوانب المالية التي يحتاجها تطبيق الإدارة الإلكترونية حسـب آراء المبحوثين، والجدول التالي يبين المتوسـطات الحسـابية والانحرافات المعيارية والوزن النسـبي للبعد الأول.

جدول (4) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للبعد الأول

الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	ترتيب الأهمية	المستوى
يتوافر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية	2.979	1.353	59.6	4	متوسط
يتوافر الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية	3.146	1.222	62.9	3	متوسط
يتوافر الدعم المالي اللازم لصيانة الاجهزة والبرامج	3.438	1.150	68.8	1	مرتفع
يتوافر الدعم المالي اللازم للاســـتعانة بمدربين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني	3.271	1.081	65.4	2	متوسط
يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني	2.604	1.433	52.1	5	متوسط
المتطلبات المالية	3.088	1.065	61.8		متوسط

3-5-3-2 البعد الثاني: المتطلبات التقنية:

من خلال الجدول رقم (5) دلت النتائج الخاصـــة ببعد المتطلبات التقنية أن المتوســـط المرجع العام لهذا البعد قد بلغ (3.707) وانحراف معيارى (0.697) ووزن نســـبى (74.1 %) ووفقاً لمعيار ليكرت الوارد بالجدول رقم (1) فإن توافر المتطلبات التقنية قد جاءت بدرجة مرتفعة.

بالنظر إلى عبارات هذا البعد ، جاءت عبارة " يوجد موقع إلكتروني لمصلحة الأحوال المدنية على شبكة الإنترنت " في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوســط مرجع (4.125) ووزن نســبي مرتفع (82.5 %) ، يليها من حيث الأهمية

عبارة " يوجد ربط بين مصـــلحة الأحوال المدنية وشـــبكة الأنترنت" بوزن نســـبي مرتفع (81.0%) ثم عبارة " يتوافر في المصـلحة شـبكة حاسـوب تصـل إلى جميع المكاتب " بوزن نسـبى مرتفع (77.9%)، ثم عبارة " يوجد ربط بين المركز الرئيسي للمصلحة والمكاتب الخدمية التابعة لها عن طريق شبكات الحاسب الآلي " بوزن نسبى (77.3%)، وجاءت بقية العبارات الأخرى الخاصة بهذا البعد بدرجة متوسط وكان آخرها من حيث الأهمية عبارة " يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل المصلحة" بوزن نسبي منوط (65.0%).

ويرى الباحثان بأن مصـلحة الأحوال المدنية قيد الدراسـة لا تنقصـها البنية التحتية كمطلب أسـاسـي لتطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لإجابات المبحوثين.

جدول (5) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للبعد الثاني

الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	ترتيب الأهمية	المستوى
تتوافر أحدث اجهزة الحاسوب اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية الحديثة بشكل جيد	3.385	1.417	67.7	5	متوسط
تتوفر أحدث النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحديثة	3.375	1.190	67.5	6	متوسط
يتوافر في المصلحة شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب	3.896	1.000	77.9	3	مرتفع
يوجد ربط بين المركز الرئيسي للمصلحة والمكاتب الخدمية التابعة لها عن طريق شبكات الحاسب الآلي	3.865	0.969	77.3	4	مرتفع
يوجد ربط بين شبكة مصلحة الأحوال المدنية وشبكة الإنترنت	4.052	0.701	81.0	2	مرتفع
يوجد موقع إلكتروني لمصلحة الأحوال المدنية على شبكة الانترنت	4.125	0.684	82.5	1	مرتفع
يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل المصلحة	3.250	0.951	65.0	7	متوسط
المتطلبات التقنية	3.707	0.697	74.1		مرتفع

3-5-3-3 البعد الثالث: المتطلبات البشرية:

من خلال الجدول رقم (6) يتبين أن المتوســـط المرجح العام لبعد المتطلبات البشـــرية قد بلغ (3.476) وانحراف معيارى (0.838) ووزن نســـبي (69.5%) من خلال هذه النتائج ووفقاً لمعيار ليكرت الوارد بالجدول رقم (1) فإن المتطلبات البشرية جاءت بدرجة مرتفع ونلاحظ أيضاً من خلال الانحراف المعياري لهذا البعد أن هناك تقارباً في اتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق ببعد المتطلبات البشرية.

تفصـيلياً فإن عبارة " يوجد في المصـلحة الكوادر البشـرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، قد جاءت في الترتيب الأول من حيث الأهمية بين العبارات المكونة لهذا البعد، فقد حصلت على وزن نسبي مرتفع بلغ (77.7%) يليها من حيث الأهمية عبارة " يوجد بالمصلحة متخصصون في تقنية المعلومات " فقد حصلت على وزن نسبي (77.5%) و من خلال

ذلك يرى الباحثان أن مصلحة الأحوال المدنية قيد الدراسة لا ينقصها الكوادر البشرية اللازمة والمدربة والقادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية، وفقاً لإجابات المبحوثين ، ثم جاءت عبارة "لديك القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد" في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية بوزن نسبي (75.4%)، وبعد ذلك جاءت عبارة "يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات" في الترتيب الرابع بوزن نسبى (70.2%) وجميع العبارات السابقة كانت ضمن الموافقة المرتفعة، بعد ذلك جاءت العبارات الثلاث الأخرى بدرجة الموافقة المتوسطة، وكان آخرها من حيث الترتيب والأهمية عبارة " تلقيت دورات تدريبية في استخدام الحاسوب والإنترنت " بوزن نسبي (59.8%) .

جدول (6) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للبعد الثالث

الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	ترتيب الأهمية	المستوى
توجد خطط لتدريب وتأهيل العاملين علي استخدام تقنية المعلومات	3.052	1.208	61.0	6	متوسط
لديك القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد.	3.771	1.000	75.4	3	مرتفع
يوجد في المصلحة متخصصون في تقنية المعلومات.	3.875	0.965	77.5	2	مرتفع
يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين علي تقنية المعلومات	3.510	1.095	70.2	4	مرتفع
يوجد خبراء لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية	3.250	1.124	65.0	5	متوسط
تلقيت دورات تدريبية في استخدام الحاسوب والانترنت	2.990	1.318	59.8	7	متوسط
يوجد في المصلحة الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.885	0.993	77.7	1	مرتفع
المتطلبات البشرية	3.476	0.838	69.5		مرتفع

3-5-3-4 البعد الرابع: المتطلبات الأمنية:

يوضح الجدول رقم (7) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب من حيث الأهمية والمستوى للعبارات المكونة للمتطلبات الأمنية ، وكذلك يبين الجدول المتوسط المرجع العام والانحراف المعياري والوزن النسبي والمستوى للبعد بشكل عام، وبالنظر إلى الجدول المذكور يتبين أن المتوسط المرجح العام لبعد المتطلبات الأمنية قد بلغ (3.847) و انحراف معيارى (0.664) ، ووزن نسبي (76.9 %)، ووفقاً لمقياس ليكرت الوارد بالجدول (1) فإن المتطلبات الأمنية كانت ضمن المستوى المرتفع، ونلاحظ أيضاً أن إجابات الأفراد المبحوثين بشكل عام كانت أقل تشتت من إجاباتهم على الأبعاد السابقة ، كذلك يتضح من خلال الجدول رقم (7) أن جميع الفقرات المكونة لهذا البعد جاءت ضمن مستوى الموافقة المرتفع، ويرى الباحثان أن هذه النتيجة طبيعية، ويعزى ذلك إلى طبيعة عمل مصلحة الأحوال

المدينة وما تحتويه من بيانات ومعلومات تتطلب الحماية والسـرية واسـتخدام كافة الإجراءات الأمنية للمحافظة على هذه البيانات من التزوير والتحريف.

تفصـيلياً جاءت عبارة "يوجد في المصـلحة نظام لأمن وحماية المعلومات" في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بوزن نسبي مرتفع بلغ (78.8%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية عبارة " يوجد في المصلحة آلية لاستعـادة البيانـات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية " بوزن نسبي مرتفع بلغ (74.4%)

جدول (7) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للبعد الرابع

الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	ترتيب الأهمية	المستوى
يوجد في المصلحة نظام الأمن وحماية المعلومات	3.938	0.916	78.8	1	مرتفع
توجد تعليمات واضحة تتعلق بالتعديات والمخالفات الأمنية إلكترونياً	3.854	0.696	77.1	4	مرتفع
يتم تغيير كلمات السر والشفرات الخاصة بالموظفين بشكل دوري ..	3.760	0.915	75.2	5	مرتفع
يوجد في المصـلحة آلية لاسـتعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية	3.719	0.855	74.4	6	مرتفع
يتم الاحتفاظ بنسخ اضافية من المعلومات الالكترونية الخاصة بالمصلحة في أماكن آمنة.	3.927	0.811	78.5	2	مرتفع
تستخدم المصلحة برامج وطرق حماية فعالة لمنع التعدي علي البيانات والمعلومات عند تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.885	0.844	77.7	3	مرتفع
المتطلبات الأمنية	3.847	0.664	76.9		مرتفع

3-5-3-5 البعد الخامس: المتطلبات الإدارية:

يوضـح الجدول (8) المتوسـطات المرجحة والانحرافات المعيارية، والوزن النسـبي، والترتيب من حيث الأهمية والمستوى لكل عبارة من العبارات المكونة لبعد المتطلبات الإدارية وكذلك يبين الجدول المذكور المتوسط المرجح العام للبعد ككل وكذلك الانحراف المعياري العام للبعد والوزن النسي ومستوى الموافقة، ويتضح من خلال الجدول أن المتوسط العام قد بلغ (3.333) بانحراف معيارى (0.698) ووزن نسبى (66.7%) وعليه فقد جاء بعد المتطلبات الإدارية ضمن المستوى المتوسط .

تفصـيلياً جاءت العبارة " يوجد إدارة أو قسـم للحاسـوب في المصـلحة " في الترتيب الأول من حيث الأهمية بمتوسـط مرجع (4.052) وانحراف معياري (0.966) ووزن نسبي مرتفع بلغ (81.0 %) وكانت هناك أربع عبارات أخرى ضمن عبارات هذا البعد ذات مسـتوى مرتفع من أصـل (12) عبارة، وجاءت بقية عبارات هذا البعد م وعددها (7) ضـمن المسـتوى

المتوسط، وكانت في آخر الترتيب من حيث الأهمية العبارة التي تقول: " يتم مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية" بوزن نسبى متوسط بلغ (54.4%) .

ويرى الباحثان من خلال إجابات المبحوثين على فقرات هذا البعد أن الإدارة كانت أكثر اهتماماً ودعماً لإعداد الهيكل التنظيمي الخاص بالإدارة الإلكترونية مثل وجود قسم أو إدارة للحاسوب في المصلحة، وكذلك إيجاد أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، وأن الإدارة كانت أقل دعماً للعنصر البشرى لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، حيث جاءت العبارات الدالة على ذلك ضمن المستوى المتوسط.

جدول (8) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للبعد الخامس

الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	ترتيب الأهمية	المستوى
يوجد إدارة أو قسم للحاسوب في المصلحة	4.052	0.966	81.0	1	مرتفع
تدعم الإدارة العليا في المصلحة سياسة تطبيق الإدارة الالكترونية	3.708	0.917	74.2	3	مرتفع
توجد في المصلحة أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية	3.510	0.883	70.2	4	مرتفع
توجد خطة زمنية استراتيجية للقيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.135	0.991	62.7	9	متوسط
تعمل الإدارة العليا على تهيئة الموظفين نفساً ومعنوياً على استخدام الإدارة الإلكترونية	3.229	1.031	64.6	7	متوسط
توجد لدي الإدارة العليا سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية	3.740	0.824	74.8	2	مرتفع
يتم تقديم دورات تدريبة متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية	2.875	1.088	57.5	11	متوسط
توجد خطط تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغيرات يتطلبها استخدام الإدارة الإلكترونية	3.073	0.943	61.5	10	متوسط
تحرص الإدارة العليا علي مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسوب	3.229	1.147	64.6	8	متوسط
يتم مشاركة العاملين في وضع الاهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية	2.719	1.412	54.4	12	متوسط
هناك رقابة مستمرة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الاعمال الكترونياً	3.302	1.106	66.0	6	متوسط
تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية	3.427	1.034	68.5	5	مرتفع
المتطلبات الإدارية	3.333	0.698	66.7		متوسط

3-5-3-6 متطلبات الإدارة الإلكترونية مجتمعة: .

تم في هذا الجزء استخراج المتوسط المرجح العام والانحراف المعياري والوزن النسبي والمستوى لمتطلبات الإدارة الإلكترونية مجتمعة، ومن خلال الجدول (9) نلاحظ أن متطلبات الإدارة الإلكترونية قد جاءت بمستوى مرتفع بمتوسط مرجح (3.481) وانحراف معياري (0.644) ووزن نسبي مرتفع (69.6%).

جدول (9) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لمتطلبات الإدارة الالكترونية

	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	المستوى
متطلبات الإدارة الإلكترونية	3.481	0.644	69.6	مرتفع

3-5-4 اختبار فرضيات الدراسة:

لتحديد مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في مجتمع الدراسة، قام الباحثان باختبار الفرضيات الآتية:

3-5-4-1 الفرضية الفرعية الأولى:

لا تتوافر المتطلبات المالية في مجتمع الدراسة ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرضية الصفرية: ($Ho_1: \mu_1 \leq 3$). التي وإن قبلت تعنى عدم توافر المتطلبات المالية بشكل معنوي ضد الفرضية البديلة ($H_{11}: \mu_1 > 3$). التي وإن قبلت تعنى توافر المتطلبات المالية بشكل معنوي .

جدول (10) اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

البُعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	قيمة إحصاءة t	القيمة الإحتمالية	القرار الإحصائي
المتطلبات المالية	3.088	1.065	3	0.805	0.423	غير دال

يتضح من خلال نتائج اختبار (T) في الجدول (10) أن متوسط توافر المتطلبات المالية يقل أو يساوي الوسط الفرضي للمقياس (3)، وذلك لأن القيمة الاحتمالية المناظرة لإحصاءة (T) قد زادت عن مستوى المعنوية ($\propto = 0.05$)، وعليه فإننا نستطيع قبول الفرضية الصفرية الفرعية الأولى، وبذلك لا نستطيع تعميم النتيجة التي حصلنا عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

3-5-4-2 الفرضية الفرعية الثانية: .

لا تتوافر المتطلبات التقنية في مجتمع الدراسة ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرضية الصفرية:($H_{02}: \mu_2 \leq 3$) التي وإن قبلت تعنى عدم توافر المتطلبات التقنية بشكل معنوي ضد الفرضية البديلة ($H_{12}: \mu_2 > 3$) التي وإن قبلت تعنى توافر المتطلبات التقنية بشكل معنوي.

جدول (11) اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

البُعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	قيمة احصاءة t	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي
المتطلبات التقنية	3.707	0.697	3	9.934	.000	دال

يتضح من خلال نتائج اختبار (T) في الجدول (11) أن متوسط توافر المتطلبات التقنية، يزيد بشكل معنوي عن الوسط الفرضي للمقياس (3)، وذلك لأن القيمة الاحتمالية المناظرة لإحصاءة (T) قد قلت عن مستوى المعنوية ($\propto = 0.05$)، وعليه فإننا نستطيع تعميم النتيجة التي حصلنا عليها من العينة على مجتمع الدراسة، مما يدل على توافر المتطلبات التقنية، أي قبول الفرضية البديلة الفرعية الثانية.

3-5-4-3 الفرضية الفرعية الثالثة:

لا تتوافر المتطلبات البشرية في مجتمع الدراسة ، ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) لعينة واحدة لاختيار الفرضية الصفرية :

$H_{03}: \mu_3 \leq 3$ التي وإن قبلت تعنى عدم توافر المتطلبات البشرية بشكل معنوي ضد الفرضية البديلة ($H_{13}: \mu_3 > 3$) التي وإن قبلت تعنى توافر المتطلبات البشرية بشكل معنوي.

جدول (12) اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

البُعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	قيمة إحصاءة t	القيمة الإحتمالية	القرار الإحصائي
المتطلبات البشرية	3.476	0.838	3	5.567	.000	دال

يتضح من خلال نتائج اختبار(T) في الجدول (12) أن متوسط توافر المتطلبات البشرية، يزيد بشكل معنوي عن الوسط الفرضي للمقياس (3) وذلك لأن القيمة الاحتمالية المناظرة لإحصاءة (T) قد قلت عن مستوى المعنوية ($\propto = 0.05$)، وبناء على ذلك تستطيع تعميم النتيجة التي حصلنا عليها من العينة على مجتمع الدراسة، مما يدل على توافر المتطلبات البشرية، أي قبول الفرضية الفرعية البديلة الثالثة.

3-5-4-4 الفرضية الفرعية الرابعة:

لا تتوافر المتطلبات الأمنية في مجتمع الدراسة ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرضية الصفرية الاحصائية ($H_{04}: \mu_2 \leq 3$) التي وإن قبلت تعنى عدم توافر المتطلبات الأمنية بشكل معنوي ضد الفرضية البديلة ($H_{14}: \mu_4 > 3$) التي وإن قبلت تعنى توافر المتطلبات الأمنية بشكل معنوي .

جدول (13) نتائج اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

البُعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	قيمة إحصاءة t	القيمة الإحتمالية	القرار الإحصائي
المتطلبات الأمنية	3.847	0.664	3	12.504	.000	دال

يتضح من خلال نتائج اختبار (T) في الجدول (13) أعلاه، أن متوسط توافر المتطلبات الأمنية، يزيد بشكل معنوي عن الوسط الفرضي للمقياس (3)

وذلك لأن القيمة الاحتمالية المناظرة لإحصاءة (T) قد قلت عن مستوى المعنوية ($\propto = 0.05$)، وعليه فإننا نستطيع تعميم النتيجة التي حصـــلنا عليها من العينة على مجتمع الدراســـة، مما يدل على توافر المتطلبات الأمنية، وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية البديلة الرابعة، ونرفض الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة المناظرة لها.

3-5-4-5 الفرضية الفرعية الخامسة:

لا تتوافر المتطلبات الإدارية في مجتمع الدراســـة ولإختبار هذه الفرضـــية تم اســـتخدام اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرضـية الصـفرية الإحصـائية ($H_{05}: \mu_5 \leq 3$) التي وإن قبلت تعنى عدم توافر المتطلبات الإدارية بشـكل معنوي ضـد الفرضية البديلة ($H_{15}: \mu_5 > 3$) التي وإن قبلت تعنى توافر المتطلبات الإدارية بشكل معنوي.

جدول (14) نتائج اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة.

البُعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	قيمة إحصاءة t	القيمة الإحتمالية	القرار الإحصائي
المتطلبات الادارية	3.333	0.698	3	4.677	.000	دال

يتضـح من خلال نتائج اختبار (T) في الجدول (14) أعلاه، آن متوسـط توافر المتطلبات الإدارية يزيد بشـكل معنوي عن الوســـط الفرضـــي للمقياس (3)، وذلك لأن القيمة الاحتمالية المناظرة لإحصـــاءة (T) قد قلت عن مســـتوى المعنوية ($\propto = 0.05$) وعليه فإننا نسـتطيع تعميم النتيجة التي حصـلنا عليها من العينة على مجتمع الدراسـة، مما يدل على توافر المتطلبات الإدارية، أي قبول الفرضية الفرعية البديلة الخامسة ورفض الفرضية الصفرية المضادة لها.

3-5-4-6 الفرضية الرئيسية : .

لا تتوافر متطلبات الإدارة الإلكترونية بجميع أبعادها مجتمعة (المالية – التقنية – البشـــرية – الأمنية – الإدارية) في مصلحة الأحوال المدنية المرج.

ولاختبار هذه الفرضـية تم اسـتخدام اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرضـية الإحصـائية الآتية:$H_0 : \mu \leq 3$. التي وإن قبلت تعنى عدم توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية بجميع ابعادها في مجتمع الدراسة.

ضـــد الفرضـــية البديلة.$H_1 : \mu > 3$ التي وإن قبلت تعنى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية بجميع أبعادها فى مجتمع الدراسة.

جدول (15) نتائج اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرضية الرئيسية

البُعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	قيمة إحصاءة t	القيمة الإحتمالية	القرار الإحصائي
متطلبات الإدارة الإلكترونية مجتمعه	3.481	0.644	3	7.315	.000	دال

يتضـح من خلال نتائج اختبار (T) في الجدول (15) أن متوسـط توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية مجتمعة يزيد بشـكل معنوي عن الوسط الفرضي للمقياس (3)، وذلك لأن القيمة الإحتمالية المناظرة لإحصاءة (T) قد قلت عن مستوى المعنوية ($\propto = 0.05$)، وعليه فإننا نستطيع تعميم النتيجة التي حصلنا عليها من العينة على مجتمع الدراسة، مما يدل على توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية مجتمعة في مجتمع الدراسة، أي قبول الفرضية الرئيسية البديلة ورفض الفرضية المضادة لها.

رابعاً : النتائج والتوصيات

4-1 النتـائج: .

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، تم استخلاص النتائج الآتية:

1. أظهرت الدراســـة عدم توافر المتطلبات المالية كأحد متطلبات الإدارة الإلكترونية في مصـــلحة الأحوال المدينة قيد الدراسة بالمستوى المطلوب.
2. بينت الدراســـة أن كل من المتطلبات التقنية والمتطلبات البشـــرية والمتطلبات الأمنية، كمتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية متوافرة بدرجة مرتفعة.
3. بينت الدراسة ان المتطلبات الإدارية كأحد مطالبات الإدارة الإلكترونية متوافرة في مصلحة الأحوال المدنية قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
4. بينت الدراسة أن الإدارة الالكترونية بأبعادها الخمسة مجتمعة (المالية، التقنية، البشرية ، الأمنية، الإدارية) متوافرة في مصلحة الأحوال المدنية قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.

4-2 التوصيات: .

بناء على نتائج الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات أهمها:

1) العمل على توفير الأموال اللازمة التي تحتاجها مصلحة الأحوال المدنية قيد الدراسة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
2) زيادة الاهتمام بالعنصـر البشـري من حيث التدريب والتأهيل على تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ومنح المكافآت المالية والمعنوية اللازمة للمتميزين في العمل الإلكتروني.
3) إجراء المزيد من الدراســـات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ودراســـة أثر تطبيقها علي بعض المتغيرات الأخرى في المنظمات الليبية .

قائمــة المراجــع: .

أولاً: الكـتب.

- أحمد ، محمد سمير (2009) - **الإدارة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

- توفيق ، عبد الرحمن (2007) **الإدارة الإلكترونية في الشـــئون الإدارية** ، الطبعة (2) القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك).

- حامد، فداء (2015) ، **الإدارة الإلكترونية ، الأســـس النظرية والتطبيقية**، الطبعة (1) ، عمان، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع.

- ياســـين ، ســـعد غالب (2005)، **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، معهد الإدارة العامة، الرياض، الإدارة العامة للطباعة والنشر.

ثانياً: الدوريـات:

- الأقرع ، نور طاهر محمد ، (2020) "دور الادارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدي العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية ، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية** ، المجلد 28 ، العدد 2 ، ص 123 - 164 .

- البدري، عبد القادر انويجي ؛ عبد الحفيظ ، عبد الســلام محمد، الرفادي، خالد محمد (2018) أثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي : دراسة ميدانية على مديري الفروع ومساعديهم ورؤساء الأقسام بفروع مصرف الوحدة بنغازي، **مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية** ، المجلد (1) العدد (1) ص 169 - 201.

- الحاســي ، مصـطفى عادل (2021) الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراســة ميدانية على موظفي الفروع الرئيســية بالمصــارف التجارية العامة بمدينة بنغازي، **المجلة العلمية للجامعة المفتوحة**، المجلد (2)، العدد (2) ص 109-128.

- الحمودي، عامر المختار عبد الله (2021): الإدارة الإلكترونية وأثرها على نمو المنظمة دراسة تطبيقية بمصنع الدقيق بصرمان "، **مجلة القرطاس للعلوم الإنسانية والتطبيقية**، مجلد (16)، العدد (16).

- الحسيني، عائشة أحمد ؛ الخيال، شذا عبد المحسن (2013)، أثر تطبيق انظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، **المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة**، جامعة الأزهر، العدد (10) ص 23 –145.
- خير الدين، وصيف فائزة؛ رضاء ، زهواني (2019). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية دراسة حالة المديرية العامة للضرائب الوادي، **مجلة معهد العلوم الاقتصادية**، المجلد (23) العدد (1) ص 365– 383.
- خوالدة، محمد فلاح (2015). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفسهم، دراسات العلوم التربوية، المجلد (42) العدد (3) ص 1043 – 1062.
- القحواتش، سامر عبد السلام ضو (2020)، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية الآداب جامعة صبراتة ، **مجلة كلية الآداب** ، العدد (29) ، الجزء (2) ص 159 – 186.

ثالثا: الرسائل العلمية: .

- علوان، محمد نعمان (2017) "مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين ". رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة.
- عمار، محمد جمال (2009) "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين "، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة
- الكبيسي، كلثم محمد (2008) " متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في قطر، رسالة ماجستير ، الجامعة الافتراضية، قطر.